

# Technique d'expression et de communication

---

## I - L'EXPRESSION ORALE

L'expression orale, ou la production orale, est une relation émetteur-destinataire accompagnée d'une production orale dans un contexte donné de communication. L'oral implique un travail sur les sons, sur le rythme, sur l'intonation et il s'agit pour l'apprenant de se familiariser avec ces différents moyens, de se les approprier peu à peu. Toute expression orale commence par des idées sous forme d'informations, d'opinions diverses ou de sentiments avec des objectifs selon l'âge de l'apprenant, son rôle et son statut social. Le message oral, qui est immédiat, produit des effets sur son auditeur, agit de son droit de reprendre les idées ; tout est accompagné de la gestuelle, du regard, de la mimique, de la voix du locuteur. L'expression orale peut donc englober le non-verbal (sous forme de gestes, de signes, de sourires, d'expressions gestuelles diverses adaptées à la situation de communication), la voix (volume, articulation des sons, débit de la voix ou de l'intonation pour que la communication soit faite de manière expressive), les pauses, les silences, les regards (pour vérifier le niveau de la compréhension du message verbal). L'expression orale, c'est transmettre des messages à l'aide d'un langage en utilisant sa voix et son corps pour communiquer.

### TECHNIQUES D'EXPRESSION ORALE

#### LA PREPARATION DE L'EXPOSE ORAL

##### 1/ IDENTIFIER ET FORMULER L'OBJECTIF :

- L'objectif de l'exposé n'est pas son sujet.
- Identifier et formuler l'objectif, c'est préciser la réaction que l'on cherche à obtenir chez l'auditoire.
- On peut identifier quatre niveaux d'objectifs en fonction de l'implication attendue des destinataires.

**2/ CONNAÎTRE L'AUDITOIRE :** Cette opération est complexe car il n'y a pas de public homogène. Il convient bien souvent d'identifier : des caractéristiques, des attitudes communes

Savoir à qui l'on s'adresse détermine non seulement l'objectif mais la forme et le contenu de la communication.

Principales caractéristiques d'un public

- Composition : public homogène ou hétérogène.
- Age, ancienneté.

# Technique d'expression et de communication

---

- Niveau hiérarchique.
- Qualification.
- Niveau culturel.
- Centres d'intérêts : Professionnels ou personnels.

il convient de :

- S'informer sur leurs centres d'intérêts.
- Évaluer les attentes.
- Tenir compte d'éventuels a priori.
- Se renseigner sur la culture du groupe.
- Évaluer leur niveau de connaissance du problème.

Une meilleure connaissance du public passe quelquefois par un contact préalable avec une personne représentative du groupe considéré.

Ce recueil d'information permet de :

- Cibler l'intervention.
- Préparer l'argumentation adaptée.
- Choisir le vocabulaire approprié.
- Prévoir les réponses aux questions et critiques.

## LE DEROULEMENT DE L'EXPOSE

**1/ L'ARGUMENTATION** : Elle doit être rigoureuse et respecter certains principes :

- Énoncer l'idée force, l'argument lui-même,
- Illustrer chacun par des références à des situations, à des faits précis, incontestables, à des données chiffrées.

**2/ L'ADAPTATION DU DISCOURS À L'AUDITOIRE** :

# Technique d'expression et de communication

---

## 2.1. Utiliser un vocabulaire accessible à tous

Si le langage technique et les abréviations sont utiles entre professionnels, communiquer avec un public non spécialisé nécessite non seulement de traduire les termes techniques et les abréviations mais aussi de leur donner du sens.

## 2.2. "Concerner le public"

En partant de leurs préoccupations propres et des véritables enjeux que soulève pour l'auditoire le sujet abordé.

**3/ LA PRISE EN COMPTE DES RÉACTIONS DE L'AUDITOIRE :** Il ne faut pas attendre la fin de l'exposé pour s'intéresser aux réactions de l'auditoire. Certains indices non-verbaux, certaines réactions au cours de l'exposé nous renseignent sur le niveau de réception. Les interventions du public peuvent globalement répondre aux objectifs suivants :

- Demande de précisions, d'informations complémentaires,
- Contestation de certains aspects développés,
- Réfutation d'un aspect de l'argumentation,
- Développement de contre-arguments,
- Évaluation globale du travail présenté,
- Opposition de principe.

**3.1. Répondre aux questions** Cela permet une participation régulière et spontanée ainsi que des interactions dans le public. –

- chacun peut donner son avis et la logique de l'intervention est perdue,
- négliger certains participants.

## 4/ L'UTILISATION DE SUPPORTS : -

- Le support visuel appuie et complète la partie orale de l'exposé.
- Il est destiné en premier lieu à faciliter la compréhension du message et à améliorer la mémorisation.
- On retient généralement beaucoup mieux ce qui est vu et entendu.

# Technique d'expression et de communication

---

- Le support visuel doit être simple, concis et dépouillé. Ainsi il sera très rapidement assimilable par l'auditoire qui pourra donc diriger son attention sur ce qui est dit.

## 4.1 Les transparents

- Renforts visuels très efficaces pour les sujets techniques (croquis, schémas, dessins).
- Meilleure mémorisation des messages clés grâce à la visualisation.
- Image de marque.
- Reproductibles.
- Gains de temps et de qualité visuelle puisqu'ils sont préparés à l'avance.
- Pas de perte d'attention et de concentration liée à la lecture individuelle d'un document.

## COMMUNICATION VERBALE

La communication verbale est une façon structurée et codifiée d'exprimer une idée, un besoin, un désir, etc. C'est une manière directe et spontanée de s'adresser à l'autre. Plusieurs critères, s'ils sont respectés, assurent l'efficacité de la communication verbale. Essentiellement, il s'agit de formuler un message bref avec des termes simples, clairs et précis. Il faut aussi transmettre ce message en temps et lieu opportuns, en employant un vocabulaire et un débit convenables pour le récepteur.

## TECHNIQUES DE LA COMMUNICATION VERBALE

### LA RESPIRATION

- Elle conditionne la bonne émission du son.
- Elle favorise la détente musculaire et nerveuse.
- Elle est nécessaire à la mise en œuvre de la fluidité mentale et verbale.

On constate trois types de respirations :

#### 1/ THORACIQUE : -

- Ouverture de la cage thoracique par l'élargissement des côtes seulement.

# Technique d'expression et de communication

---

- C'est la respiration la plus connue, celle sur laquelle on concentre son attention automatiquement quand on nous dit de respirer à fond.

## 2/ VENTRALE : -

- Le volume de la cage thoracique s'accroît par l'abaissement du diaphragme.
- On prend conscience de cette respiration en s'allongeant sur le dos, en plaçant une main sur son ventre et en gonflant son ventre par son inspiration : la main est soulevée.

## 3/ COSTALE :

- C'est le bas des côtes qui se soulève.
- On prend conscience de cette respiration en bloquant les précédentes. Pour ce faire s'asseoir sur une chaise à califourchon, les épaules appuyées sur le dossier, les bras ballants.

La respiration complète intègre ces trois types de respirations, ce qui n'est pas synonyme de respiration maximum ; on ne doit jamais avoir l'impression de forcer.

## LA VOIX

Elle est le véhicule du message oral. Selon les individus, les dimensions, la forme et la texture des :

- cordes vocales,
- os et cartilages,
- muscle,

Le timbre de voix sera très différent. On trouve généralement :

- les voix de gorge (basses),
- les voix de masque (appuyées),
- les voix de tête (élevées).

# Technique d'expression et de communication

---

## L'ARTICULATION

C'est le détachement et l'enchaînement correct des sons et en particulier, la netteté des consonnes.

**LE RYTHME** Les changements de rythmes donnent à la prise de parole sa dynamique ; ils évitent la monotonie. Ils sont donnés par :

### 1/ La ponctuation :

- La ponctuation parlée n'a rien à voir avec la ponctuation écrite.
- Lorsqu'on parle on peut s'arrêter à tout moment.
- Elle apporte du confort à l'écoute.
- Elle donne du poids aux mots, aux gestes.

**2/ La modulation :** Le ton de la voix varie en jouant sur les inflexions en prenant appui sur certains mots, certaines syllabes.

### 3/ l'utilisation des silences :

- Le silence paraît toujours plus long pour celui qui le fait que pour ceux qui l'écoutent.
- Il permet la fluidité verbale.
- Il marque les changements de rythmes.
- Il permet la respiration.
- Il valorise le geste.
- Il donne le temps de regarder l'auditoire.

**LA REPÉTITION** Si la répétition est, d'une manière générale, un défaut de l'écriture elle est une des qualités essentielles de l'art oratoire.

La répétition :

- Facilite la mémorisation,
- Valorise l'argument,
- Met en évidence les points forts,

# Technique d'expression et de communication

---

- Peut pallier un trou de mémoire,
- Permet de décrocher le regard du texte écrit.

## COMMUNICATION NON VERBALE

La communication non verbale : silences, gestes, postures, expressions faciales, ton de la voix, rythme de l'élocution, vêtements... complètent le message auditif. Elle exprime les émotions, les sentiments, les valeurs. Cette communication renforce et crédibilise le message verbal lorsqu'elle est adaptée, mais peut décrédibiliser ce même message si elle est inadaptée.

**I LES POSTURES** A des attitudes mises en œuvre correspondent des comportements corporels types : les postures.

Chaque posture globale est caractérisée par des postures partielles :

L'expansion : La tête, le tronc et les épaules sont en extension, les bras sont ouverts.

La contraction : Tête fléchie, coudes au corps, épaules tombantes, dos voûté, position symétrique des bras, des jambes et des pieds...

L'approche : Inclinaison en avant, cou tendu, bras en avant, pied en avant.

Le rejet : Corps de profil en recul, épaules hautes, tête détournée en recul.

## II LES GESTES

1/ **GÉNÉRALITÉS** : Notre gestuelle améliore ou restreint notre capacité de communication.

**Les gestes négatifs** : Ils rendent difficile le passage du message.

-**Gestes parasites**. Ils sont à côté du message. Ils marquent l'émotion, la peur, l'anxiété, la fatigue, l'agressivité...

- **Gestes barrières**. C'est généralement une frontière derrière laquelle l'individu s'abrite ou se met sur la réserve.

- **Gestes répétitifs**. Ils deviennent des tics et ils perturbent le message, le ridiculisent.

# Technique d'expression et de communication

---

- **Gestes introvertis.** Ils vont vers soi. Ils ne cherchent pas à convaincre l'autre mais à se persuader soi-même. Les gestes positifs : Ils améliorent, soulignent, renforcent le message.

- **Gestes extravertis.** Ils vont vers les autres, sans être agressifs. Ils cherchent le contact.

- **Gestes ouverts.** Ils s'offrent à l'échange à la discussion.

- **Gestes ronds.** Rassurent, témoignent de la douceur.

- **Gestes précis.** Fermeté de la pensée, sûreté. Ils affirment le message. En général le geste haut est un geste fort.

## III LE VISAGE ET LES MIMIQUES

Les mimiques peuvent être considérées comme les gestes du visage, elles accompagnent ou non la verbalisation. Les six émotions principales du visage sont :

- la joie,

- la surprise,

- le dégoût,

- la tristesse,

- la peur

- la colère.

## VI LE REGARD

### 1/ L'IMPORTANCE DU REGARD DANS LA COMMUNICATION :

Par le regard, toutes les expressions, toutes les volontés, tous les sentiments peuvent être transmis. Le regard peut être synonyme de :

- partage, il traduit la complicité ;

- agression, il peut être violent ;



# Technique d'expression et de communication

---

- domination, il affirme l'autorité et requiert la soumission.

Dans l'interaction, le regard peut être fuyant ("regarder ailleurs"); les explications sont multiples :

- la réflexion, est favorisée par le déplacement du regard hors du champ de la relation directe ;
- la recherche de mots, d'idées est facilitée en regardant, par exemple, le plafond ou ses pieds ;
- le besoin de prendre des distances, par rapport aux idées développées sera satisfait par un regard vers un autre lieu ;
- la nécessité de s'isoler, pour reprendre des forces psychiques par exemple, conduira à fixer son regard sur un point virtuel.

**2/ L'UTILISATION DU REGARD :** Le contact visuel est fondamental. Il permet :

- de maintenir en éveil l'attention de l'auditoire,
- d'être présent aux autres,
- de percevoir les réactions du public.

## LE TRAC

### I DESCRIPTION DU PHENOMENE

Le trac c'est la peur, l'angoisse que l'on ressent avant d'affronter un public, de subir une épreuve. Il se dissipe progressivement dans l'action.

### 1/ LES PRINCIPALES MANIFESTATIONS PHYSIQUES :

- langue desséchée
- crispations
- transpiration, moiteur
- ballonnements
- tremblements

# Technique d'expression et de communication

---

- picotements
- sentiment d'oppression
- jambes molles
- respiration accélérée
- crampes
- gorge serrée
- nausées
- palpitations
- envie d'uriner
- houle dans la gorge
- froid dans le dos
- nœud à l'estomac
- paralysie

## **2/ LES CONSÉQUENCES SUR LA PRISE DE PAROLE :**

Les mots ne viennent plus, les phrases s'assemblent mal, les répétitions sont fréquentes, le débit se ralentit ou s'accélère confusément ; - apparaissent les tics verbaux, les mots parasites :

- n'est-ce-pas,
- euh !
- je veux dire,
- si vous voulez,
- les bafouillages, les toussotements, les raclements de gorges, les bégaiements se multiplient,

# Technique d'expression et de communication

---

- les gestes parasites s'amplifient (autocontact...).

## 3/ LES RAISONS DU TRAC :

- La crainte d'être jugé par le public ou l'interlocuteur.
- La peur du décalage entre l'image que je pense donner de moi et l'autre,
- idéale à laquelle j'aimerais me conformer.
- L'enjeu lié à la situation (entretien d'embauche, ...).

## II COMMENT MAITRISER SON TRACLES CONSTATS :

On ne peut pas supprimer le trac, mais on peut l'atténuer, le maîtriser, rendre ses manifestations plus facilement supportables.

Quatre principes facilitent la gestion du trac :

### 1/ BIEN SE PRÉPARER :

- faire un plan,
- rédiger les points forts,
- préparer quelques phrases introductives et les apprendre par coeur,
- s'entraîner (magnétophone, glace), le travail de répétition est un facteur déterminant,
- repérer les lieux,
- ne rien changer à ses habitudes (le trac se nourrit d'imprévu).

### 2/ AMÉLIORER SA RESPIRATION :

Il s'agit de respirer :

- PROFONDEMENT pour ventiler le corps et oxygéner muscles et cerveau.
- REGULIEREMENT pour éviter que la machine ne s'emballe.

# Technique d'expression et de communication

---

## 3/ SE RELAXER PHYSIQUEMENT :

Avant l'intervention :

- Prendre conscience des muscles inutilement contractés (épaules, cou, nuque, omoplates, reins, abdomen,
- Les décontracter progressivement.
- Détendre le visage (muscles entourant la bouche, sourcils, joues).

En cours d'intervention :

- Changer de posture si c'est possible (assis-debout).
- Respirer lentement et à fond.

**4/ SE RELAXER MENTALEMENT :** Le principe consiste à projeter sur son écran mental des images associées à des moments agréables ou à des situations imaginaires, paisibles, rassurantes.

## II - REDACTION D'UN RAPPORT SCIENTIFIQUE

La structure complète d'un rapport scientifique est présentée dans l'encadré inséré ci-dessous.

### *Composantes obligatoires du rapport technique (rapport de recommandation)*

#### A. Pages préliminaires

- page de titre
- remerciements
- résumé ou sommaire de gestion
- table des matières
- liste des tableaux
- liste des figures
- liste des abréviations et des symboles

#### B. Introduction

- amener
  - cadre de l'étude (origine du mandat)
  - énoncé du problème
- poser
  - mandat (objectif)
  - délimitation du champ d'étude (étendue dans le temps et dans l'espace)
- diviser
  - méthodologie / stratégie utilisée
  - structure du rapport

#### C. Développement

- position du problème
  - présentation de la méthodologie
  - résultats
  - analyse
  - conclusion partielle
- } *n fois selon le nombre de sous-sections du développement*

#### D. Conclusion

- récapituler
  - résumer la démarche d'analyse
  - résumer les conclusions partielles
- recommander
  - proposer des actions qui répondent logiquement aux conclusions
  - placer le sujet dans des perspectives plus larges (prévoir la suite)

#### E. Liste des références

#### F. Annexes

## REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

la liste des références bibliographiques doit être rédigée en utilisant le style [références]

Exemple de présentation de la liste de références bibliographiques

### Livres :

[No d'ordre] Nom des auteurs, intitulé du livre en italique, Edition, pays, année, pages

### Exemple :

W.-K. Chen, *Linear Networks and Systems*. Belmont, CA: Wadsworth, 1993, pp. 123–135.

H. Poor, *An Introduction to Signal Detection and Estimation*. New York: Springer-Verlag, 1985, ch. 4.

### Articles de journaux

[No d'ordre] Nom des auteurs, (année) "Titre de l'article," nom du Journal en italique, Vol., No., pages.

### Exemple :

Y. Yorozu, M. Hirano, K. Oka, and Y. Tagawa, (1987) "Electron spectroscopy studies on magneto-optical media and plastic substrate interfaces," *IEEE Transl. J. Magn.Jpn.*, vol. 2, pp. 740–741

### Articles de conférences

[No d'ordre] Nom des auteurs, "titre de l'article," intitulé de la conférence en italique, lieu de la conférence, date année, pages

### Exemple :

S. P. Bingulac, "On the compatibility of adaptive controllers (Published Conference Proceedings style)," in *Proc. 4th Annu. Allerton Conf. Circuits and Systems Theory*, New York, 1994, pp. 8–16.

G. R. Faulhaber, "Design of service systems with priority reservation," in *Conf. Rec. 1995 IEEE Int. Conf. Communications*, pp. 3–8.

## Technique d'expression et de communication

---

G. W. Juette and L. E. Zeffanella, "Radio noise currents n short sections on bundle conductors (Presented Conference Paper style)," presented at the IEEE Summer power Meeting, Dallas, TX, Jun. 22–27, 1990, Paper 90 SM 690-0 PWRS.

### Mémoires / Theses

[No d'ordre] Nom de l'auteur, (année) "titre de la thèse (ou mémoire)," thèse de doctorat ou mémoire de ....., département, université, pays.

### Exemple :

J. Williams, (1993) "Narrow-band analyzer," Ph.D. dissertation, Dept. Elect. Eng., Harvard Univ., Cambridge, MA.

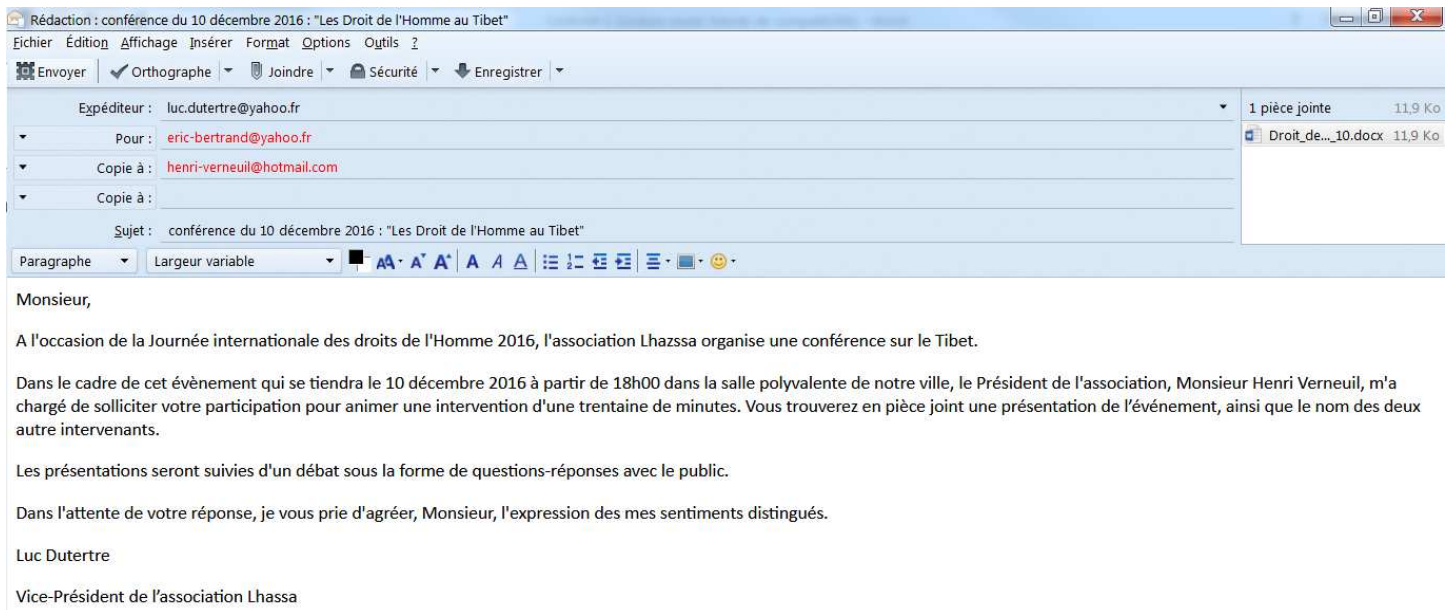
## REDACTION D'UN E-MAIL PROFESSIONNEL

Lors de rédaction d'un e-mail professionnel il faudrait respecter certaines règles :

- Mettre l'adresse mail du destinataire correctement. En effet toute erreur conduit à la non réception de votre mail à votre destinataire
- Mettre l'objet « le sujet » : l'objet doit être court et il contient l'essentiel de votre e-mail
- LE texte du mail devrait commencer par « bonjour, monsieur, .... » puis bien choisir les mots pour rédiger le cœur du texte.
- Le mail doit être terminé par des formules de politesses.
- Mettre le nom et prénom de l'envoyeur à la fin du mail ainsi que le titre professionnel.

Voici un exemple d'un mail professionnel ci-dessous :

# Technique d'expression et de communication



Rédaction : conférence du 10 décembre 2016 : "Les Droit de l'Homme au Tibet"

Fichier Édition Affichage Insérer Format Options Outils ?

Envoyer Orthographe Joindre Sécurité Enregistrer

Expéditeur : luc.dutertre@yahoo.fr

Pour : eric-bertrand@yahoo.fr

Copie à : henri-verneuil@hotmail.com

Sujet : conférence du 10 décembre 2016 : "Les Droit de l'Homme au Tibet"

1 pièce jointe 11,9 Ko  
Droit\_de...\_10.docx 11,9 Ko

Paragraphe Largeur variable

Monsieur,

A l'occasion de la Journée internationale des droits de l'Homme 2016, l'association Lhazssa organise une conférence sur le Tibet.

Dans le cadre de cet événement qui se tiendra le 10 décembre 2016 à partir de 18h00 dans la salle polyvalente de notre ville, le Président de l'association, Monsieur Henri Verneuil, m'a chargé de solliciter votre participation pour animer une intervention d'une trentaine de minutes. Vous trouverez en pièce jointe une présentation de l'événement, ainsi que le nom des deux autres intervenants.

Les présentations seront suivies d'un débat sous la forme de questions-réponses avec le public.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Luc Dutertre  
Vice-Président de l'association Lhassa